

# **SELESAIKAN LAPORAN WARGA, OMBUDSMAN KALBAR APRESIASI LANGKAH SOLUTIF PLN UP3 MEMPAWAH**

Minggu, 01 Februari 2026 - kalbar

MEMPawah - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, memberikan apresiasi tinggi kepada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mempawah. Apresiasi ini diberikan atas kebijakan solutif yang diambil PLN dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait keberatan atas Minutes Of Meeting (MoM) pemasangan baru dan perluasan jaringan listrik perumahan subsidi.

"Ya, kita apresiasi Manager PT PLN (Persero) UP3 Mempawah yang memberikan kebijakan dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat. Disepakati bahwa PLN akan menerbitkan MoM baru pada 2 Februari 2026, dan untuk pemasangan tiga tiang listrik pada perumahan yang dimohonkan akan dilakukan paling lambat tanggal 15 Maret 2026," ungkap Tariyah.

Pernyataan tersebut disampaikannya dalam Rapat Koordinasi Penyelesaian Laporan Masyarakat yang digelar pada Jumat (30/1/2026) di Kantor UP3 Mempawah. Rapat ini dihadiri langsung oleh Manager UP3 Mempawah beserta jajaran teknis dan pihak Pelapor.

Tariyah menjelaskan, dalam menangani laporan pelayanan publik, tugas Ombudsman adalah melakukan klarifikasi kepada instansi terlapor untuk menemukan benang merah permasalahan.

"Pisau analisis yang wajib digunakan oleh Ombudsman adalah regulasi atau ketentuan terkait. Minimal, penyelenggara pelayanan publik (Terlapor) harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada publik," jelasnya.

Menanggapi hal tersebut, Manager PT PLN (Persero) UP3 Mempawah, Abdul Azis, menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman Kalbar yang telah memfasilitasi pertemuan ini. Menurutnya, mediasi ini membuka wawasan mengenai sudut pandang pelapor dan standar penyelesaian laporan.

"Dengan adanya pertemuan ini, kami menjadi lebih paham sudut pandang dan harapan Pelapor, sudut pandang Ombudsman, serta sudut pandang PLN. Dengan memahami ketiga hal tersebut, kami bisa memutuskan solusi penyelesaian atas keberatan Pelapor terhadap MoM yang telah dibuat sebelumnya," ujar Abdul Azis.

Dalam pertemuan tersebut, Ombudsman Kalbar memperoleh penjelasan bahwa prosedur PLN mengacu pada Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0034.E/DIR/2023. Berdasarkan regulasi tersebut, permohonan pengembang harus ditindaklanjuti dengan MoM. MoM lama dinyatakan tidak berlaku apabila telah terbit MoM baru yang disetujui, atau jika MoM lama tidak ditindaklanjuti oleh pemohon.